

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kondisi teknologi informasi di Indonesia relatif tertinggal dibandingkan dengan negara lain. Ketertinggalan teknologi itu sendiri bisa dilihat dari ketersediaan infrastruktur teknologi informasi, jumlah komputer yang dimiliki perusahaan, atau akses internet. Sedangkan disisi lain aplikasi teknologi internet mengalami pertumbuhan, khususnya di dunia bisnis. O'Brien dalam Amijaya (2010) mengatakan perkembangan dan perubahan global dalam bidang teknologi informasi serta kemajuan perekonomian dapat mempengaruhi kehidupan pelaku bisnis. Banyak perusahaan menerapkan strategi *e-commerce* untuk menghadapi persaingan dengan perusahaan lain. Dengan pertumbuhan internet, memungkinkan bagi bank untuk menyediakan pelayanan perbankan *online* bagi para konsumen.

Di industri perbankan *online*, *internet banking* merupakan salah satu alat yang sedang diadopsi. Pentingnya perbankan *online* merupakan bagian dari rencana *e-commerce*. Seperti di Indonesia, perbankan *online* mulai diterapkan di bank-bank, karena perkembangan teknologi dan informasi memungkinkan banyak bank untuk beralih menggunakan perbankan *online* sebagai media transaksional dan informasi. Akibatnya, banyak para nasabah bank yang menggunakan transaksi pembayaran dengan menggunakan *internet banking*. Hal ini dikarenakan banyak keuntungan yang didapat dari perbankan *online* baik bagi pihak bank maupun konsumen atau nasabah.

Perkembangan teknologi internet ini diadopsi oleh industri perbankan untuk mengembangkan pelayanan. Peluang ini digunakan oleh bank-bank yang ada di Indonesia baik bank pemerintah maupun swasta, karena media internet adalah suatu inovasi yang cukup memberi peluang dan menantang dalam pengembangannya. Perkembangan pelayanan yang dilakukan perbankan berbasis teknologi (*electronic transaction*) dalam bentuk *internet banking*, *mobile banking* yang berbasis handphone (*phone banking*), penggunaan ATM (*Authomatic Teller Machine*), *Credit Card* dan lain sebagainya merupakan keharusan bagi bank-bank di Indonesia untuk merebut pangsa pasar. Saat ini *internet banking* menjadi perhatian utama dan senjata yang revolusioner strategis operasional bank, untuk *delivery* maupun untuk persaingan antar bank. *Online banking* diperkenalkan sebagai *channel* dimana nasabah bank dapat melakukan aktivitas finansial perbankan secara elektronik melalui *website* bank. Nasabah dapat melakukan transaksi *non cash* setiap saat dengan mudah dan nyaman dengan mengakses melalui komputer (jaringan internet). Inovasi pelayanan perbankan melalui teknologi *internet banking* diharapkan dapat menekan *transactional cost* dan antrian yang terjadi di kantor-kantor bank.

Layanan *internet banking* adalah elemen penting untuk kelangsungan hidup bank-bank di dunia. Diperkirakan penggunaan *internet banking* akan mengalami kemajuan yang pesat beberapa tahun ke depan. Berbagai upaya akan dilakukan agar *internet banking* mampu bertahan di dunia perbankan. Oleh karena itu, hal ini tidak bisa lepas dari peran para konsumen atau

pengguna untuk bersedia menggunakan perbankan *online*. Meskipun perbankan *online* masih cukup asing bagi orang di Indonesia, tetapi karena adanya perkembangan teknologi dan jumlah pengguna internet yang cukup tinggi, hal ini tidak begitu menjadi kendala.

Untuk setiap teknologi yang akan berhasil diperkenalkan dan digunakan, pengguna harus menerima dan mengadopsi teknologi. Disini penulis akan menggunakan model Technology Acceptance Model (TAM) yang merupakan model penelitian paling luas digunakan untuk meneliti adopsi teknologi informasi. Davis dalam Amijaya (2010) mengatakan TAM (*Technology Acceptance Model*) adalah salah satu model perilaku pemanfaatan teknologi informasi dalam literatur sistem informasi manajemen yang mengembangkan kerangka pemikiran tentang minat pemanfaatan teknologi informasi. TAM berfokus pada sikap terhadap pemakaian teknologi informasi oleh pemakai dengan mengembangkannya berdasarkan persepsi manfaat dan kemudahan dalam pemakaian teknologi informasi. TAM merupakan satu di antara banyak model penelitian yang berpengaruh dalam studi determinan akseptasi teknologi informasi.

Ukuran keberhasilan adopsi teknologi informasi dalam penelitian ini akan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM), yang meliputi konsep persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dukungan pemerintah, dan kepercayaan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ADOPSI ONLINE BANK (Studi Kasus di Surakarta)”**.

B. Pembatasan Masalah

Agar sasaran pembahasan disini dapat tercapai, maka objek-objek penelitian perlu dibatasi. Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini antara lain :

1. Responden dalam penelitian ini yaitu masyarakat disekitar Surakarta.
2. Variabel penelitian ini ada 4 yaitu persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dukungan pemerintah, dan kepercayaan. Sedangkan variabel yang terikat penelitian ini adalah niat untuk menggunakan *internet banking*.

C. Rumusan Masalah

Seperti telah dikemukakan diatas bahwa semakin canggihnya teknologi memungkinkan suatu negara untuk melakukan adopsi *online* perbankan.

Berdasarkan latar belakang dan pembatasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi niat menggunakan *internet banking*?
2. Dari faktor-faktor tersebut, faktor manakah yang paling berpengaruh pada niat menggunakan *internet banking*?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi niat menggunakan *internet banking*.
2. Untuk mengetahui faktor yang paling berpengaruh pada niat menggunakan *internet banking*.

E. Manfaat Penelitian

Dengan diadakannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Bank

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi agar bank dapat memberikan pelayanan yang lebih memuaskan.

b. Bagi Penulis

Sebagai latihan penerapan teori-teori yang penulis peroleh selama di bangku kuliah.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan referensi untuk mengadakan penelitian lanjutan di masa yang akan datang.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan hasil penelitian ini dibagi menjadi 5 bab, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, pembatasan dan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Berisi landasan teori menguraikan tentang pengertian teknologi informasi, peranan teknologi informasi, *internet banking*, persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dukungan pemerintah, kepercayaan, niat menggunakan, dan penelitian terdahulu.

BAB III : METODE PENELITIAN

Berisi kerangka penelitian, hipotesis, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data yang digunakan, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi hasil dan pembahasan penelitian yang menguraikan analisis menyeluruh atas penelitian yang dilaksanakan beserta pembahasan hipotesisnya.

BAB V : PENUTUP

Berisi kesimpulan, keterbatasan serta saran dari penulis yang merupakan hasil dari penelitian yang dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan.